



¿Es posible cumplir con los SLA? Adess lo logró con el poder de ServiceDesk Plus

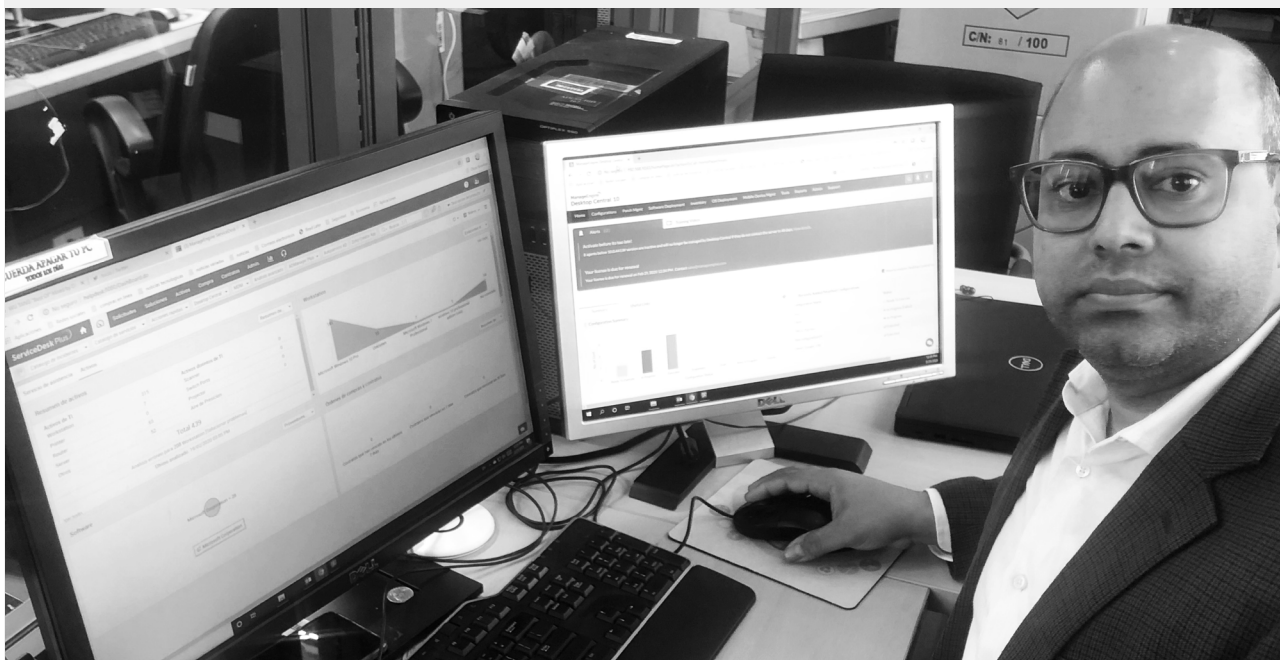




La Administradora de Subsidios Sociales (Adess) de República Dominicana es una entidad gubernamental creada en 2004 que actúa como unificador de los pagos de los subsidios sociales otorgados por el gobierno dominicano.

Esta organización tiene a su cargo la administración y ejecución financiera de los subsidios sociales, la fiscalización y verificación de los contratos con los comercios afiliados a los distintos programas sociales responsables de otorgar subsidios.

Si bien el equipo de TI del Adess intentaba solucionar las solicitudes y los tickets de manera pronta, la escasez de herramientas dificultaba su labor y no permitía una medición óptima sobre su desempeño.



“Anteriormente nos era imposible hacer una gestión efectiva de las solicitudes de asistencia, todo era desordenado, se atendían sin ningún criterio y no podía cumplir con ningunas de las buenas prácticas ya que para eso se necesitan herramientas específicas”, asegura Henry Martínez, Gerente de Sistemas Redes y Soporte de Adess.

Esta dificultad tenía repercusiones en el rendimiento del equipo, afectaba los tiempos de resolución y generaba demoras en el restablecimiento de los servicios afectados, impactando a diversas áreas de la organización.

¡ServiceDesk Plus, una solución impresionante!

Después de que Adess decidiera implementar [ServiceDesk Plus](#), el equipo de TI pudo potenciar su desempeño, gestionar adecuadamente todas las solicitudes, cumplir con los SLA y ofrecer una mesa de servicios más integral.



***“ServiceDesk Plus fue como dar en el clavo, no solo porque era lo que buscaba sino también porque me ayudó a mejorar mi gestión y definir criterios que no tenía contemplados en su momento, hizo que diera un salto en la gestión de asistencia técnica”,
agrega Martínez.***

De todas las [funcionalidades](#) que la solución para mesas de servicio de [ManageEngine](#) ofrece, el equipo de TI destaca las de generación de informes y la opción de recibir retroalimentación de parte de los usuarios.

“Me impresiona el módulo de reportes, creo que es inigualable, prácticamente hay tantos reportes predefinidos que cubres todas tus necesidades para generar informes. Y aun así lo mejor es que ¡puedes personalizarlos!” añade Martínez.

Para él, la funcionalidad de evaluación también ha sido un gran aporte de ServiceDesk Plus al fortalecimiento de la entidad. “Otra función que me gusta personalmente es la de evaluación de servicios por medio de encuestas. Por cada cierto número de asistencias se envían unas encuestas de forma automática y con esas respuestas mido constantemente la satisfacción de los usuarios en relación con nuestro servicio”.



Una experiencia inigualable

Para Martínez, uno de los aspectos más importantes, es poder brindar herramientas útiles y que faciliten la labor de su equipo de TI. No solo se requiere de elementos que solucionen los problemas, sino que además sean prácticos y fáciles de usar. Esta premisa se cumplió al 100% con la instalación de ServiceDesk Plus.

No obstante, la inclusión de las buenas prácticas, el cumplimiento de acuerdo con ITIL, son también, aspectos de gran relevancia: ***“La instalación es sencilla, la configuración también, pero hay que tener claros los conceptos de las buenas prácticas según ITIL para identificar los aspectos básicos y sacar el máximo provecho. Este es un proceso de madurez muy importante que nos ayudará a ir desarrollando una cultura de mejora continua”***.

También destaca que, al ser un programa intuitivo, la implementación junto al equipo de trabajo resulta ser bastante ágil, incluso muchas operaciones que antes se realizaban por medio de scripts, ahora se hacen solo con un par de clics. De manera que resulta una experiencia muy agradable tanto para quienes envían sus tickets, como para quienes los resuelven.

Además de las completas funciones de ServiceDesk Plus, Adess se decidió por ManageEngine con una firme intención de realizar proyectos a futuro y aprovechar así la amplia oferta de la compañía. Por otro lado, encontró un diferencial importante al contar con el soporte de los especialistas en español, cosa que no ocurre con otras marcas.

“Antes lograr cifras de cero infracciones y asegurar el cumplimiento de SLA era imposible. Pero desde que trabajamos con ServiceDesk Plus, alcanzamos y sobrepasamos las metas”,
concluye Martínez.

Es posible alcanzar el cumplimiento de los indicadores clave y potenciar el desempeño de la organización, incluso cuando esta hace parte del gobierno. La experiencia de Adess da cuenta de cómo una solución integral para mesas de servicio como ServiceDesk Plus, puede fortalecer la competitividad de una empresa y apoyarla en la resolución de solicitudes, optimizando el uso de recursos económicos, humanos y tecnológicos.

En este caso de éxito el alcance es aún mayor. ServiceDesk Plus no solo está ofreciendo un mejor servicio para los usuarios de la mesa de ayuda, o fortaleciendo la labor del equipo de TI; está soportando el área de tecnología de una organización gubernamental encargada de administrar los subsidios para grupos sociales vulnerables.

Un impacto que va más allá de los negocios y llega al ámbito social. es transformación social a través de la transformacaión digital. Eso logramos en ManageEngine por medio de nuestras múltiples soluciones. Rompa los límites, logre transformaciones de alto impacto con ManageEngine.



Más de 250 usuarios



**100% de cumplimiento
de SLA**



**Alta satisfacción de
los usuarios**

ManageEngine posee el portafolio de software de administración de TI más amplio de la industria. Tenemos todo lo que necesita, más de 90 productos y herramientas gratuitas, para administrar todas sus operaciones de TI, desde redes y servidores hasta aplicaciones, help desk, Active Directory, seguridad, desktops y dispositivos móviles.

Desde el 2001, equipos de TI como el suyo nos han contactado en búsqueda de un software asequible y con muchas funcionalidades que sea fácil de usar. Puede encontrar nuestras soluciones on - premises y en la nube que permiten el funcionamiento de las TI de más de 180.000 compañías en todo el mundo, incluidas 9 de cada 10 compañías en Fortune 100.

A medida que se prepara para afrontar los desafíos de administración de TI que se avecinan, lideraremos el camino con nuevas soluciones, integraciones contextuales y otros avances que sólo pueden provenir de una compañía dedicada especialmente a sus clientes. Y como una división de Zoho Corporation, continuaremos procurando la estrecha alineación entre negocios y TI que necesitará para aprovechar las oportunidades en el futuro.



Para más información:

www.manageengine.com/latam

latam-sales@manageengine.com



[ManageEngineLA](#)



[ManageEngineLA](#)



[manageengineLATAM](#)



[manageengine-latam](#)